

Festlegung von Berufsbildpositionen, in denen die individuelle berufliche Handlungsfähigkeit festgestellt werden soll

Name des Antragstellers/der Antragstellerin: _____

Referenzberuf: **Kaufmann/ Kauffrau für Mobilität und Verkehrsservice¹**

Ich möchte in den folgenden Berufsbildpositionen meine Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten feststellen lassen (bitte ankreuzen):

Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.

1. BBP 1: Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)

- ☐ a) betriebliche Arbeitsstrukturen und -prozesse in Bezug auf Personalplanung, Personalgewinnung und Personaleinsatz erläutern
- ☐ b) Einführung neuer Mitarbeitenden begleiten sowie bei Maßnahmen zur Personalbindung mitwirken
- ☐ c) Konzepte der Arbeitsorganisation unterscheiden und die Personaleinsatzplanung unterstützen, dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten
- ☐ d) Nachweise für die Personaleinsatzplanung und für die Arbeitszeiterfassung führen
- ☐ e) Arbeitsprozesse im Hinblick auf Personalplanung, Personalgewinnung und Personaleinsatz reflektieren und Verbesserungen vorschlagen

2. BBP 2: Projektorientierte Arbeitsweisen anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)

- ☐ a) Planung, Strukturierung, Umsetzung und Steuerung betrieblicher Projekte unterstützen
- ☐ b) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren und präsentieren sowie Schlussfolgerungen ableiten
- ☐ c) Projektabläufe an veränderte Anforderungen anpassen
- ☐ d) Projektmanagementmethoden anwenden

3. BBP 3: Entwicklung von Mobilitätsdienstleistungen und ihre Realisierung mitgestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)

- ☐ a) rechtliche und vertragliche Regelungen im Personenverkehr und bei sonstigen Leistungen im Sinne der Vertragspartner einhalten
- ☐ b) Markt- und Wettbewerbsbedingungen des Mobilitätsmarktes für die Entwicklung und Planung von Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich nutzen

¹ Mobilitäts-und-Verkehrsservice-Kaufleute-Ausbildungsverordnung vom 14. Januar 2026 (BGBl. 2026 I Nr. 15).

- ☐ c) Anforderungen aus Leistungskatalogen und Verkehrsverträgen bei der Entwicklung von Maßnahmen im eigenen Arbeitsbereich darstellen und umsetzen
- ☐ d) Leistungen verschiedener Verkehrsträger und Mobilitätsanbieter in ihrer Vernetzung beschreiben und bewerten
- ☐ e) intermodale und multimodale Wegeketten voneinander abgrenzen und ihre Verknüpfungsleistungen im Rahmen von Mobilitätsangeboten mitgestalten
- ☐ f) Plattformen und Tools des datenbasierten Mobilitätsmanagements anwenden und unter Berücksichtigung verkehrsgeographischer Begebenheiten für individuelle kundenbezogene Dienstleistungsangebote nutzen
- ☐ g) bei der Angebotserstellung Aspekte von Umweltfreundlichkeit und Ressourcennutzung berücksichtigen
- ☐ h) Produkte und Leistungen entlang der Reisekette kundenorientiert unter Anwendung geeigneter Vertriebskanäle anbieten
- ☐ i) die Wechselwirkungen zwischen Kundenwünschen und der Gestaltung des Dienstleistungsangebots berücksichtigen
- ☐ j) Kundenfeedback aufnehmen, auswerten und weitergeben
- ☐ k) Bedeutung der unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit im Bereich der Mobilitäts- und Beförderungsleistungen herausstellen

4. BBP 4: Kommunikation mit Kunden und Kundinnen dienstleistungsorientiert und situationsbezogen gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)

- ☐ a) das Auftreten und die Rolle als Dienstleister gegenüber den Kunden und Kundinnen reflektieren und das Verhalten kundenorientiert gestalten
- ☐ b) Gespräche situations- und zielgruppenorientiert führen unter Berücksichtigung der Diversität der Kunden und Kundinnen
- ☐ c) Kommunikationskanäle auswählen und einsetzen
- ☐ d) unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkte Personen vor, während und nach der Reise beraten
- ☐ e) Kundenerwartungen ermitteln und Angebote des Mobilitätsanbieters unterbreiten
- ☐ f) Problemsituationen analysieren und Problemlösungsmöglichkeiten aufzeigen
- ☐ g) in Störungssituationen kundenorientiert kommunizieren
- ☐ h) Deeskalationstechniken präventiv und in Konfliktsituationen anwenden

5. BBP 5: Fremdsprachen bei der Kundenkommunikation anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)

- ☐ a) Kunden und Kundinnen Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen, auch unter Nutzung von Medien entsprechend betrieblichen Vorgaben
- ☐ b) fremdsprachige Dokumentvorlagen, Standardtexte und Textbausteine in der schriftlichen und mündlichen Kommunikation mit internationalen Kunden und Kundinnen nutzen
- ☐ c) Beratungsgespräche mit Kunden und Kundinnen situations- und adressatengerecht führen

6. BBP 6: Service und Betreuung durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)

- ☐ a) Produkt- und Serviceleistungen Kunden und Kundinnen erläutern und anbieten, dabei entsprechende Tarife anwenden
- ☐ b) unmittelbar und mittelbar mobilitätseingeschränkte Personen vor, während und nach der Reise betreuen
- ☐ c) IT-Systeme anwenden
- ☐ d) vertragliche Rechte und Pflichten bei der Leistungserfüllung beachten
- ☐ e) kunden- und serviceorientiert handeln
- ☐ f) Service- und Sicherheitsgrundsätze des Ausbildungsbetriebes anwenden
- ☐ g) Kunden und Kundinnen in herausfordernden Situationen betreuen und notwendige Prozesse einleiten und managen
- ☐ h) Marketinginstrumente betriebsbezogen anwenden
- ☐ i) am betrieblichen Verbesserungsmanagement mitwirken

7. BBP 7: Funktion der technischen Service- und Notfalleinrichtungen sicherstellen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)

- ☐ a) technische Service- und Notfalleinrichtungen bedienen und kontrollieren
- ☐ b) Störungen an technischen Service- und Notfalleinrichtungen erkennen und Maßnahmen zu ihrer Beseitigung einleiten
- ☐ c) Kunden und Kundinnen die Bedienung technischer Service- und Notfalleinrichtungen des Betriebes erklären

8. BBP 8: In Not- und in Zwischenfällen Maßnahmen ergreifen (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)

- ☐ a) Gefahrensituationen und Gefahren erkennen und beurteilen
- ☐ b) Maßnahmen zur Abwehr nach betrieblichen Vorgaben und Regelungen einleiten sowie anwenden
- ☐ c) Maßnahmen zum Eigenschutz sowie zur Selbst- und Fremddrettung ergreifen
- ☐ d) Notfallmeldekette auslösen und einhalten; Hilfe anfordern
- ☐ e) in Notsituationen bis zum Eintreffen von Hilfskräften Personen betreuen und informieren
- ☐ f) Evakuierungsprozesse situationsbezogen unterstützen
- ☐ g) Reisenden-Lenkfunktion bei Ersatzverkehren und Busnotverkehr übernehmen
- ☐ h) Gesamtvorgang des Vorfalls dokumentieren
- ☐ i) betriebliche Leitlinien und Hilfsangebote zur Nachsorge psychisch belastender Ereignisse erläutern
- ☐ j) Strategien für den Umgang mit psychisch belastenden Ereignissen anwenden

9. BBP 9: Instrumente der kaufmännischen Steuerung anwenden (§ 4 Absatz 2 Nummer 9)

- ☐ a) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten
- ☐ b) Geschäftsvorfälle bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten
- ☐ c) vorbereitende Arbeiten für die Buchführung und für Jahresabschlüsse durchführen
- ☐ d) Material- und Dienstleistungsbedarf ermitteln sowie Material und Dienstleistungen beschaffen
- ☐ e) Einflussfaktoren auf die Wirtschaftlichkeit in der betrieblichen Leistungserstellung beachten
- ☐ f) Angebotskalkulation auf Basis von vorhandenen Kosten- und Leistungsdaten durchführen
- ☐ g) bei der Datenerhebung unterstützen und die Datenerhebung für betriebliche Dokumentationen nutzen
- ☐ h) betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken

Im Rahmen der Feststellung der individuellen beruflichen Handlungsfähigkeit (Bewertung) werden folgende integrative Berufsbildpositionen berücksichtigt:

- Integrative BBP 1: Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 4 Abs. 3 Nr.2)
- Integrative BBP 2: Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)
- Integrative BBP 3: Digitalisierte Arbeitswelt (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)
- Integrative BBP 4: Im Arbeitskontext kultursensibel handeln (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)

Ort, Datum

Unterschrift Antragsteller/-in